

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE CONDICIONES DE ACCESO, RESERVA Y PAGO ONLINE DE VISITA EN GRUPO

- **¿Por dónde acceden?**

Edificio Sabatini (c/Santa Isabel, 52)

- . Grupos de estudiantes hasta 12 años
- . Grupos de personas con discapacidad. Esta entrada es accesible para sillas de ruedas, desde la calle Santa Isabel, o bordeando la plaza, dejando el Museo a la izquierda.
- . Grupos de visitas guiadas por voluntarios del Museo.

Edificio Nouvel (c/Ronda de Atocha, 2)

- . Grupos de estudiantes mayores de 12 años y resto de grupos.

- **¿Qué grupos pagan por el canal de venta online?**

Los grupos con entrada general y los grupos con entrada reducida deben reservar y pagar online a través de la plataforma del Museo.

Los grupos con entrada gratuita, personas con discapacidad y grupos de profesores en activo deben reservar pero acceden al Museo de forma gratuita.

Los grupos portadores de bono-voucher deben reservar, pero ya han pagado anticipadamente.

El pago de la reserva, cuando proceda, es obligatorio 48 horas antes del horario de la visita.

Las reservas no abonadas en este plazo se cancelan automáticamente.

Precio online de la entrada para el grupo con entrada reducida

Entrada a Colección y Exposiciones Temporales: 5 € por persona (+ 0,40 € de gastos de gestión).

Precio online de la entrada para el grupo con entrada general

Entrada a Colección y Exposiciones Temporales: 8 € por persona
(+ 0,40 € de gastos de gestión)

- **¿Qué grupos tienen que pasar por taquillas?**

Pasan por taquillas los grupos con entrada reducida y los grupos con entrada gratuita, así como los portadores de bonos voucher.

Presentarán:

Grupos de entrada gratuita constituidos por estudiantes: carta de reserva habitual y carta de presentación del centro escolar.

Grupos de personas con discapacidad: carta de reserva habitual y carta de presentación del centro.

Grupos con entrada reducida: carta de compra sin código de barras, al ser obligatoria la acreditación en taquillas.

Grupos Bono-Voucher: carta de reserva y bonos.

Los grupos con entrada general presentarán la carta de compra con código de barras directamente en los mostradores de Información situados en el acceso Nouvel.

- **¿Qué sucede con los grupos que han pagado y vienen a una hora distinta de la asignada?**

Con carácter general, no se podrá acceder al Museo en un horario distinto al que consta en su reserva. En circunstancias excepcionales, y siempre sujetos a la disponibilidad de aforo del Museo, se les permitirá entrar en un horario diferente.

Para comprobar dicha disponibilidad se consultará a los Porteros Mayores, quienes decidirán si al grupo se le entregan entradas como visitante individual o pueden acceder como grupo constituido.

Grupos con carta de reserva/pago que llegan al Museo antes de la hora de la reserva

Se permite una flexibilidad en el acceso de 30 minutos (15 minutos establecidos en la carta de reserva más 15 minutos de cortesía).

Se les identificará en el mostrador de información mediante el sistema de pegatinas.

Grupos con carta de reserva/pago que llegan al Museo después de la hora de la reserva

Se permite una flexibilidad en el acceso de 30 minutos (15 minutos establecidos en la carta de reserva más 15 minutos de cortesía).

Se les identificará en el mostrador de información mediante el sistema de pegatinas.

Los cambios de horario gestionados en las propias taquillas de las reservas se harán con carácter excepcional y, previa comprobación a través de los Porteros Mayores.

- **¿Qué pasa con los grupos que han pagado y son más de los que eran inicialmente?**

A aquellas personas que no estén incluidas en la reserva se les cobrará la entrada de manera individual, hasta un máximo de 5 personas adicionales y siempre y cuando el grupo no exceda de 30 personas. Sí se les permitirá ir con el resto del grupo.

Las personas que integren cada categoría de grupos no podrán beneficiarse con carácter individual del régimen de gratuidad ni de reducciones, con independencia de que cumplan alguno de los requisitos.

Se permite el acceso como grupo.

Se les identificará en el mostrador de información mediante el sistema de pegatinas.



- **Grupos que vienen sin reserva**

Como regla general, no podrán acceder al Museo como grupo, salvo autorización expresa de seguridad.

- **¿Qué sucede con aquellos grupos que han pagado como grupo con entrada reducida y no traen la acreditación pertinente?**

Tendrán derecho a esta tarifa las personas que formen parte de colectivos de carácter cultural, tales como Centros Culturales, Asociaciones, Instituciones, Fundaciones, Escuelas de postgrado vinculadas a los Museos, el Patrimonio Cultural y las Bellas Artes, cuyo principal objetivo sea la promoción del arte y de los Museos.

Los grupos que no traigan la acreditación pertinente, tendrán que abonar la diferencia hasta el importe de la entrada individual.

A estas personas se les acreditará también como grupo siendo identificadas en el mostrador de Información con pegatinas.

- **¿Qué sucede si un grupo portador de bono voucher viene al Museo sin reserva?**

Los grupos portadores de bonos deberán entrar al Museo con reserva de día y hora, para el debido control de aforo y no podrán acceder a una hora distinta a la señalada en su reserva, salvo excepciones, respetando la misma flexibilidad que al resto de grupos.

- **¿Es obligatorio el uso del sistema de guiado de grupos (radioguías)?**

Es obligatorio el uso de radioguías para grupos constituidos por visitantes mayores de 12 años que vayan a recibir explicaciones en las salas.



Los equipos de radioguías pueden ser propios o alquilados en el Museo en el mostrador situado en el acceso del edificio Nouvel.

Pueden hacerse reservas anticipadas:

- a) En el teléfono (+34) 91 774 10 00, ext. 2057
- b) A través de la página web del Museo, en el momento de hacer la reserva y/o compra de entradas como grupo.

El precio de las radioguías es de 1 € por persona (el transmisor es gratuito para el guía o profesor).

El importe total por el alquiler de estos equipos se abonará directamente en el mostrador de audioguías situado en el edificio Nouvel.

La solicitud de facturas se podrá realizar en este mismo mostrador en el momento del pago, o a través del teléfono de reserva anticipada.

Más dudas...

Información y atención al visitante:

Contactando a través del correo electrónico museoreinasofia@clorian.com o llamando al teléfono (+34) 917 911 330.